



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous

Questionnaire de réflexion du pharmacien gestionnaire dans le cadre de l'auto-inspection

Le pharmacien gestionnaire est un visionnaire apte à saisir toutes les opportunités permettant à son équipe de se distinguer au niveau de la qualité des soins et services pharmaceutiques. Les attentes sont de plus en plus exigeantes envers le pharmacien gestionnaire qui en plus d'acquérir des compétences managériales doit mettre en place un circuit du médicament sécuritaire, développer des pratiques collaboratives et implanter des standards de pratique de haute qualité.

À ce titre, il est justifié de procéder périodiquement à une réflexion sur votre pratique pour ainsi identifier les éléments nécessitant de l'amélioration. Le programme de surveillance général de l'exercice de la profession de l'OPQ vous offre un mécanisme d'amélioration continue de votre pratique à l'aide d'un questionnaire mettant en relief les différents éléments des standards de pratique.

Lorsque vous effectuerez cet exercice, faites preuve d'autocritique et d'ouverture à l'amélioration. Sachant que la pratique de la pharmacie évolue rapidement, une réflexion approfondie vous sera utile afin de prioriser vos objectifs personnels. L'auto-inspection est là pour vous aider à vous situer face aux standards de pratique.

Le questionnaire est rédigé en suivant le processus complet du circuit du médicament tel que proposé dans le Guide d'application des standards. Pour chaque énoncé, identifiez si ce dernier est présent dans votre milieu en cochant « MAITRISE » ou si certaines améliorations doivent être apportées, cochez « À CONSOLIDER ». Pour alimenter votre réflexion, des questions accompagnent les énoncés. Si vous le désirez, à chaque bloc d'énoncés, vous avez l'occasion de fournir vos commentaires face à votre pratique, votre plan d'amélioration continue pour ce bloc, des explications additionnelles, des réponses aux questions de réflexion, ou autres.

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Consentement		
1. Je sensibilise mon équipe concernant le consentement du patient avant de transmettre une information à un tiers ou à un autre professionnel. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place pour sensibiliser mon équipe et valider le respect de ces mesures ?</i>		
2. Je sensibilise mon équipe au secret de tout renseignement de nature confidentielle. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place pour sensibiliser mon équipe et valider le respect de ces mesures ?</i>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Rédaction d'une ordonnance		
3. Je m'assure que mon équipe connaît et utilise les outils nécessaires permettant la rédaction d'une ordonnance, le cas échéant (ex. : formulaires, ordonnances préimprimées, outils technologiques, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je procède pour établir des modalités communes et que je m'assure d'un usage efficace des outils proposés ?</i>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Transmission et réception d'une ordonnance		
4. Je m'assure que les outils technologiques sont disponibles afin de permettre la transmission, la réception et la conservation des ordonnances (ex. : numériseur, logiciel, DSQ, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les outils mis à la disposition de mon équipe et comment est-ce que je m'assure de leur bonne utilisation ?</i>		

<p>5. Une procédure de gestion des ordonnances reçues est mise en place afin de déterminer la priorité de la demande et d'assurer la vérification, la saisie et l'évaluation des ordonnances dans les meilleurs délais.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place pour assurer un traitement efficace des ordonnances reçues, comment puis-je améliorer ce processus ?</i></p>		
---	--	--

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISE	À CONSOLIDER
Demandes de consultation		
<p>6. Les ressources humaines allouées permettent de répondre aux besoins des patients et sont réévaluées périodiquement.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je détermine les ressources nécessaires ?</i></p>		

Commentaires :

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISE	À CONSOLIDER
Collecte des renseignements		
<p>7. Je m'assure que les outils et les documents nécessaires à la collecte des renseignements sont disponibles et que celle-ci est réalisée aux moments opportuns.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les directives en place pour assurer une collecte de renseignements adéquate et efficace ?</i></p>		

Commentaires :

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	A CONSOLIDER
Évaluer les ordonnances et analyser la situation		
<p>8. J'organise l'espace de travail afin d'offrir un environnement propice à l'évaluation des ordonnances et l'analyse de la situation par le pharmacien (ex. : bruit, confidentialité, charge de travail, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : qu'est-ce que j'ai mis en place pour offrir un environnement de travail propice et à quelle fréquence j'évalue cet environnement ?</i></p>		
<p>9. Je m'assure que différents outils sont disponibles pour faciliter l'évaluation des ordonnances et l'analyse de la situation par l'équipe de pharmacien (ex. : logiciel d'aide à la décision, références, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les outils, comment sont-ils choisis et utilisés ?</i></p>		

Commentaires :

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	A CONSOLIDER
Effectuer les interventions appropriées		
<p>10. Je mets en place les moyens retenus permettant à mon équipe d'effectuer les suivis des interventions effectuées et je m'assure de leur application.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment les moyens sont-ils choisis et comment est-ce que je m'assure qu'ils sont appliqués ?</i></p>		

Commentaires :

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	A CONSOLIDER
Fournir l'information pertinente		
<p>11. Je mets en place les moyens retenus pour maintenir la continuité des soins et je m'assure de leur application.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment l'équipe procède-t-elle pour assurer la continuité des soins ?</i></p>		

Commentaires :

Surveillance de la thérapie médicamenteuse	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Consigner les renseignements au dossier		
12. Je détermine, en collaboration avec l'ensemble de mon équipe, les principes encadrant la consignation au dossier et je m'assure de leurs applications. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les directives en matière de consignation au dossier, comment sont-elles appliquées, quelles sont les problématiques identifiées ?</i>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Surveillance de la thérapie médicamenteuse		
13. En tant que gestionnaire, j'ai une vision globale de mon milieu et je partage avec mon équipe les objectifs de l'organisation pour répondre aux besoins des patients et exercer selon les standards de pratique. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les stratégies que j'utilise pour partager la vision, la mission et les objectifs de l'organisation et assurer la bonne compréhension et adhésion de l'équipe ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Préparation des médicaments		
14. Je m'assure que l'environnement où s'effectue la manipulation des médicaments est propre et respecte les normes sanitaires appropriées (ex. : calendrier d'entretien, produits nettoyants, contrôle de qualité, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les mesures sanitaires en place, sont-elles appropriées, connues et appliquées ?</i>		
15. Je rends disponible un espace dédié et calme pour chacune des étapes de la préparation des médicaments		

(ex. : comptage, déballage, ensachage, etc.) et je m'assure de la bonne utilisation de celui-ci. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : est-ce que l'espace est propice et adapté à chacune des étapes de la préparation ?</i>		
16. Je mets en place les moyens retenus pour permettre une préparation de qualité (ex. : plan d'effectifs, DVCC, plages horaires, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens en place pour assurer une préparation de qualité et des manipulations sécuritaires ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Remballage/préparation stérile/préparation magistrale non stérile		
17. Pour les préparations stériles ou magistrales, je m'assure que les normes relatives à leur préparation dans le but d'assurer la sécurité du personnel impliqué et de garantir la qualité du produit final sont appliquées. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : est-ce que la préparation est faite dans mon établissement ou en sous-traitance, comment puis-je m'assurer du respect des normes, de la sécurité du personnel, de la qualité des produits, etc. ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Étiquetage		
18. Je mets en application les règlements et normes sur l'étiquetage des médicaments et je m'assure de leur respect (ex. : date limite d'utilisation, cytotoxique, stupéfiant, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens en place pour assurer une bonne compréhension de l'information inscrite sur l'étiquette ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISE	À CONSOLIDER
Approvisionnement		
19. J'élabore les stratégies à mettre en place afin que l'inventaire disponible réponde aux besoins du patient. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les directives concernant la gestion d'inventaire, comment sont-elles appliquées, quelles sont les problématiques identifiées ?</i>		
20. Je mets en place les procédures entourant la gestion des ruptures d'approvisionnement et des rappels de médicaments et je m'assure qu'elles sont respectées. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les procédures et stratégies en place pour la gestion des rappels ? Comment est-ce que je gère mes inventaires pour minimiser les conséquences d'une rupture ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISE	À CONSOLIDER
Entreposage		
21. J'établis les conditions à respecter pour un entreposage adéquat des médicaments afin de protéger leur intégrité, d'assurer la sécurité du personnel lors de la manipulation et de prévenir les détournements. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les conditions en place et comment est-ce que je m'assure de leur efficacité ?</i>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISE	À CONSOLIDER
Transport		
22. Je mets en place des procédures pour le transport des médicaments afin de protéger leur intégrité de même que la sécurité des intervenants impliqués, et je m'assure de leur respect (ex. : chaine de froid, détournement, etc.). <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les directives concernant le transport, comment sont-elles appliquées, quelles sont les problématiques potentielles ?</i>		

<p>23. Je m'assure que la confidentialité des renseignements personnels est préservée lors du transport des médicaments (ex. : mode de livraison autorisé, personnes impliquées, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens en place pour sensibiliser mes employés au secret professionnel et comment sont-ils appliqués ?</i></p>		
---	--	--

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISE	À CONSOLIDER
Destruction		
<p>24. Je mets en place des moyens afin que les médicaments périmés ou faisant l'objet d'un rappel soient retirés de l'inventaire, entreposés dans un endroit qui leur est réservé dont l'accès est restreint, et qu'ils sont détruits dans un délai raisonnable, selon les normes légales et environnementales.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je m'assure que les moyens mis en place sont appliqués ?</i></p>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISE	À CONSOLIDER
Stupéfiants/drogues contrôlées/substances ciblées		
<p>25. J'évalue le risque lié à ces substances et je m'assure d'une prise d'inventaire régulière permettant la détection des écarts.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les règles qui régissent la gestion et la protection de ce type de médicaments dans mon milieu ?</i></p>		
<p>26. Je m'assure que l'analyse des écarts, lorsqu'il y a non-concordance entre les achats, les ventes et l'inventaire, est effectuée et résolue.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment sont gérés les écarts observés ? Quelle est la démarche proposée pour identifier les causes et mettre en place des solutions ?</i></p>		
<p>27. Je m'assure que les produits à détruire sont conservés dans un endroit séparé de mon inventaire régulier et que</p>		

<p>la destruction est exécutée conformément à la réglementation de Santé Canada.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : à quel endroit sont conservés ces médicaments à détruire et comment sont-ils détruits ?</i></p>		
<p>28. Je mets en place les moyens retenus afin de protéger l'inventaire et les produits à détruire contre les pertes et le vol (ex. : caméra, armoires barrées, etc.) et en fait un contrôle adéquat.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les moyens mis en place et comment sont-ils appliqués ?</i></p>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Médicaments à risque		
<p>29. J'instaure des mécanismes pour gérer de façon sécuritaire les médicaments à risque (ex. : identification des médicaments à risque, double vérification, procédure de manipulation des médicaments dangereux, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment sont identifiés les médicaments à risque dans mon milieu ? Comment est-ce que je m'assure que les mécanismes prévus pour assurer la sécurité sont compris et respectés ?</i></p>		

Commentaires :

Gestion des médicaments	MAITRISÉ	À CONSOLIDER
Vente/remise du médicament		
<p>30. J'établis des procédures encadrant la remise des médicaments.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : comment est-ce que je m'assure que les procédures prévues sont respectées ?</i></p>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISE	À CONSOLIDER
Établir les politiques et procédures pertinentes		
<p>31. J'établis de façon claire et précise la définition des tâches et activités de mon milieu. Je m'assure que celles-ci sont révisées régulièrement.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelle est la façon utilisée pour définir chacun des postes et quels sont les déclencheurs pour réviser ces descriptions ?</i></p>		
<p>32. Je m'assure que les procédures pertinentes pour assurer la qualité et la sécurité du circuit du médicament sont adaptées, connues, appliquées et mises à jour.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les procédures les plus utiles pour mon milieu et pourquoi ?</i></p>		
<p>33. J'évalue périodiquement le circuit du médicament de mon milieu, afin de maximiser la délégation des tâches et de favoriser les activités liées à la surveillance de la thérapie médicamenteuse par le pharmacien.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les méthodes d'évaluation que j'utilise pour assurer un circuit du médicament efficient ?</i></p>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISE	À CONSOLIDER
Préserver la confidentialité		
<p>34. Je m'assure que l'espace de travail permet de garantir la confidentialité des échanges à chaque étape du circuit du médicament (ex. : collecte de renseignements, consultation, fournir l'information, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : de quelle façon puis-je améliorer la confidentialité des échanges ?</i></p>		
<p>35. Je m'assure que la destruction des documents se fait de façon à assurer la confidentialité des informations personnelles.</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les directives concernant la destruction des documents aux différentes étapes du circuit du médicament, comment sont-elles appliquées, quelles sont les problématiques identifiées ?</i></p>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISE	A CONSOLIDER
Prévenir et gérer les incidents/accidents		
36. Je m'assure que mon équipe utilise le formulaire prévu pour déclarer les incidents et accidents concernant les médicaments. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quels sont les incidents et accidents les plus probables dans mon milieu ?</i>		
37. Je m'assure que tous les incidents et accidents concernant les médicaments me sont rapportés et qu'une analyse est réalisée pour apporter des mesures correctives. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelle est la démarche proposée dans mon milieu pour que les erreurs me soient rapportées ? Comment est-ce que je m'assure que les mesures correctives sont implantées ?</i>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISE	A CONSOLIDER
Contrôler la qualité		
38. Je mets en place des moyens pour effectuer un contrôle de la qualité des différentes étapes du circuit du médicament. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelles sont les étapes critiques du circuit du médicament dans mon établissement ? Comment est-ce que je m'assure qu'il est sécuritaire et efficace ?</i>		
39. Je m'assure qu'une évaluation du personnel est effectuée de façon périodique. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quel est le processus en place pour effectuer l'évaluation du personnel ? Qu'en est-il du suivi à la suite de l'évaluation ?</i>		
40. Je m'assure que le plan de formation du personnel est complété, afin de développer leurs compétences et assurer leur engagement. <i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION : quelle est la façon utilisée pour déterminer les besoins de formation du personnel ?</i>		

Commentaires :

Organisation et sécurité des soins et des services pharmaceutiques	MAITRISE	A CONSOLIDER
Aménagement		
<p>41. J'évalue périodiquement les besoins d'équipement, de matériel et d'outils nécessaires à l'accomplissement des tâches et activités par chaque employé afin qu'il s'en acquitte avec efficacité (ex. : postes informatiques, imprimantes, numériseurs, téléphones, logiciels spécialisés, accès internet, etc.).</p> <p><i>ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION</i> : de quelle façon est-ce que j'évalue les besoins de mon équipe ?</p>		

Commentaires :